



УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ «БЕЛОРУССКАЯ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ ОРДЕНОВ ОКТЯБРЬСКОЙ РЕВОЛЮЦИИ
И ТРУДОВОГО КРАСНОГО ЗНАМЕНИ
СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

ОТЧЁТ

**ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН**
за 2024/2025 учебный год

Горки, 2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	5
1.1. Анализ результатов оценки удовлетворенности потребителей по категориям.....	5
1.2 Итоговая оценка удовлетворенности потребителей компонентами образовательных услуг	23
1.3. Удовлетворенность заинтересованных сторон.....	25
2. ЗАМЕЧАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	26
ВЫВОДЫ.....	29
Приложение 1	32
Приложение 2	35

ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день повышение качества образования является основным направлением стратегического развития УО БГСХА (далее академия). Понимая, то, что качество образования позволит повысить конкурентоспособность на отечественном и мировом рынке образовательных услуг академия налаживает систему мониторинга и оценки деятельности для укрепления механизмов гарантии качества на всех уровнях системы образования. Одним из инструментов мониторинга и оценки является изучение удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством образования и образовательной среды.

Результаты комплексной оценки удовлетворённости потребителей дают ценную информацию, необходимую высшему руководству для выработки перспективной стратегии академии, планирования, обеспечения необходимыми ресурсами, улучшения продукции и качества обслуживания.

Оценка удовлетворенности потребителей образовательных услуг и научной продукции в академии направлена на реализацию принципа ориентации на потребителя. Полученные по этим исследованиям результаты позволяют не только диагностировать образовательный процесс, но и эффективно управлять им.

В соответствии со стандартом СТБ ISO 9001–2015 [9.1.2], академия ежегодно проводит мониторинг данных (информации), касающихся степени удовлетворения потребителей их потребностей (требований) и ожиданий.

В 2024-2025 учебном году в анкетировании приняли участие 4628 респондентов, анкетирование прошло по следующим категориям:

студенты 2-4 курсов, магистранты (очной и заочной формы), студенты ВШАБ – категория потребителей «Обучающие»;

иностранцы студенты – категория «Иностранцы студенты»;

студенты выпускных курсов – категория потребителей «Студенты-выпускники»;

специалисты-выпускники, окончившие в разные годы академию – категория потребителей «Специалисты-выпускники»;

магистранты – категория потребителей «Магистранты»;

аспиранты – категория потребителей «Аспиранты»;

абитуриенты, поступающие на дневную форму обучения – категория потребителей «Абитуриенты»;

представители профессорско-преподавательского состава академии – категория потребителей «ППС»;

руководители организаций, в которых работают выпускники академии – категория потребителей «Работодатели».

В результате исследования были получены показатели удовлетворенности потребителей по девяти потребительским категориям, а также в целом по академии, установлены уровни соответствия образовательных услуг их требованиям по установленным критериям оценочной шкалы удовлетворенности.

Применение результатов: результаты исследования могут быть использованы для определения «сильных» и «слабых» сторон образовательного процесса, идентификации рисков, развития и совершенствования системы

менеджмента качества и при разработке практических мер корректирующего действия для повышения качества образования в академии.

В исследовании использовались следующие термины:

Потребитель – организация или лицо, получающее продукцию (СТБ ISO 9001).

Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований (СТБ ISO 9001).

Несоответствие – невыполнение требования (СТБ ISO 9001).

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным (СТБ ISO 9001).

Корректирующие действия – действия по устранению имеющегося несоответствия (СТБ ISO 9001).

Риск – влияние неопределенности (СТБ ISO 9001).

Оценка удовлетворенности потребителей – процедура или результат определения степени соответствия восприятия потребителями выполнения их требований.

Индикаторы удовлетворенности потребителей – показатели, которые включают в себя оценки или рейтинги по результатам исследования удовлетворенности потребителей, а также статистические данные по замечаниям и жалобам и принятым по ним решениям.

Мониторинг удовлетворенности потребителей – система регулярного отслеживания состояния удовлетворенности потребителей по определенному набору показателей (индикаторов) удовлетворенности и соотнесение полученных результатов с оценочной шкалой измерения соответствия их требованиям и ожиданиям.

Шкала оценки удовлетворенности потребителя – определение потребителем (респондентом) степени своей удовлетворенности образовательной услугой производилось им в анкете по порядковой шкале измерения от 1 до 5 баллов, где 1 – минимальное, а 5 – максимальное ее значение. Полученные оценки суммировались, рассчитывалось среднее значение, характеризующее распределение респондентов по каждой позиции шкалы. На основе полученных распределений респондентов по позициям шкалы определялся индекс удовлетворенности потребителей (Е) как средневзвешенное арифметическое, где в качестве весовых коэффициентов выступали баллы от 1 до 5. Полученные значения Е в баллах, соотносились со следующей оценочной шкалой:

уровень соответствия — от 3,0 до 5,0 баллов; подразделяется на зоны: полного ($4,5 \leq E \leq 4,5$), высокого ($4,5 > E \geq 4,0$), среднего ($3,5 \leq E < 4,0$) и неполного соответствия ($3,5 > E \geq 3,0$), или потенциального несоответствия, минимизация которого требует осуществления предупреждающего действия.

уровень несоответствия — ниже 3,0 баллов; подразделяется на зоны: незначительного ($3,0 > E \geq 2,5$) и существенного несоответствия ($E < 2,5$), требующие по их устранению осуществления корректирующего действия.

1. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1.1. Анализ результатов оценки удовлетворенности потребителей по категориям

В целях дальнейшего совершенствования качества предоставляемых образовательных услуг на кафедрах, произведена оценка удовлетворённости потребителей по категории «Обучающиеся», к которой относятся студенты очной и заочной форм обучения, магистранты очной и заочной форм обучения, а так же обучающиеся в высшей школе агробизнеса. В этом году в исследовании приняли участие около 3500 респондентов. В первом семестре в опросе участвовало 1925 респондента, а во втором – 1575 респондента. Графически результаты оценки удовлетворённости потребителей и заинтересованных сторон по категории «Обучающиеся» на кафедрах в 2024-2025 учебном году представлены в Приложении 1.

По результатам оценки удовлетворённости, содержанием учебных программ по учебным дисциплинам и качеством проведения учебных занятий для студентов и магистрантов очной и заочной формы, 30 кафедр имеют наибольший балл удовлетворённости – полная степень удовлетворённости. В лидерах оказались следующие кафедры: Крупного животноводства и переработки животноводческой продукции (4,90), Геодезии и фотограмметрии и Управления (4,88), Маркетинга (4,87), Кормления и разведения сельскохозяйственных животных (4,86), Свиноводства и мелкого животноводства (4,84) и Финансов и контроля в сельском хозяйстве (4,81). Высокая степень удовлетворённости на 9 кафедрах. На кафедре Селекции и биотехнологии – средний балл удовлетворённости (3,79). Кафедра Сельхозмашин в оценке удовлетворённости по категории «Обучающиеся» в этом году не участвовала.

Обработанные итоговые данные по оценке удовлетворенности представлены кафедрам для анализа, информирования сотрудников, принятия решений, разработки корректирующих и предупреждающих действий. Итоги оценки и решения должны быть отражены в годовом отчете кафедры. При рассмотрении вопросов по оценке удовлетворенности потребителей на заседаниях кафедр происходит разработка конкретных корректирующих действий, направленных на повышение удовлетворенности потребителей с указанием мероприятий, сроков и ответственных за исполнение, регистрацию этих действий в протоколах заседания кафедр.

Общие результаты оценки удовлетворенности студентов представлены в таблице 1.1.

Таблица 1.1 – Показатели удовлетворенности категории потребителей «Обучающиеся» в 2024-2025 учебном году

КОМПОНЕНТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА	1 семестр	2 семестр	Общая оценка удовлетворенности категории в 2024-2025 учебном году	Степень удовлетворенности
1.Насколько Вы удовлетворены	4,62	4,63	4,63	Полная

КОМПОНЕНТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА	1 семестр	2 семестр	Общая оценка удовлетворенности категории в 2024-2025 учебном году	Степень удовлетворенности
содержанием учебной программы по учебной дисциплине?				
2.Насколько Вы удовлетворены уровнем проведения лекций?	4,69	4,58	4,69	Полная
3.Насколько Вы удовлетворены уровнем проведения практических (лабораторных) занятий?	4,66	4,67	4,67	Полная
4.Насколько Вы удовлетворены уровнем обеспеченности учебной и учебно-методической литературой?	4,56	4,59	4,58	Полная
5. Насколько Вы удовлетворены оснащенностью кафедры оборудованием и его доступность?	4,58	4,61	4,60	Полная
6. Насколько Вы удовлетворены организацией отработок пропущенных учебных занятий?	4,53	4,50	4,52	Полная
Общая оценка удовлетворенности	4,61	4,62	4,61	Полная

По данным таблицы 1.1 общая удовлетворенность категории потребителей «Обучающие» составила 4,61 балла – уровень полного соответствия и по сравнению с предыдущим годом (4,54 балла) уровень соответствия увеличился. Если рассматривать удовлетворённость обучающихся по семестрам, то в 1 и во 2 семестрах средний балл удовлетворённости практически одинаковый (4,61 и 4,62 соответственно).

Как показало исследование по итогу, все респонденты имеют полную степень удовлетворенности. Меньше всего студенты удовлетворены организацией отработок пропущенных учебных занятий.

Динамика результатов оценки удовлетворённости категории потребителей «Обучающиеся» за три последних года по фактическим и планируемым показателям представлена на рис.1



Рисунок 1 – Показатели удовлетворенности категории потребителей «Обучающиеся».

Как видно по рис.1, показатели удовлетворённости категории потребителей «Обучающиеся» в 2024-2025 учебном году значительно выше, чем в предыдущие годы. Что объясняется, в первую очередь, большой выборкой респондентов. Так же за последние два учебных года фактический показатель по сравнению с планом значительно выше, чего не наблюдалось в предыдущих годах.

Итак, в целях повышения уровня удовлетворенности качеством образовательных услуг в академии, необходимо осуществлять тесное взаимодействие с обучающимся контингентом, реагировать на их замечания, потребности и предложения.

Регулярное (в мониторинговом режиме) проведение социологических исследований по данной проблеме позволяют оперативно отслеживать состояние и динамику удовлетворенности качеством обучения и принимать взвешенные управленческие решения.

Результаты оценки удовлетворенности студентов углубленного высшего образования (магистратура) очной и заочной форм обучения качеством образовательного процесса, научно-исследовательской работы и социальными условиями проживания, представлены в таблице 1.2

Таблица 1.2 – Показатели удовлетворенности категории потребителей «Магистранты»

ПОКАЗАТЕЛИ	Балл	Степень удовлетворённости
Лекции	4,86	Полная
Семинарские, практические, лабораторные занятия	4,91	Полная
Организация самостоятельной работы	4,73	Полная
Обеспеченность учебной, методической, научной литературой	4,68	Полная
Обслуживание в библиотеке, учебно-методических кабинетах кафедр	4,86	Полная
Обучение иностранному языку	4,82	Полная
Психолого-педагогическая подготовка	4,77	Полная
Объективность оценок при проведении текущей и итоговой аттестации, экзамены, защита магистерской диссертации	4,82	Полная
Организация и условия научно-исследовательской работы	4,77	Полная
Доступность информации, предоставляемой академией: по вопросам обучения в магистратуре	4,86	Полная
о конференциях и семинарах	4,82	Полная
о проведении конкурсов и грантов	4,68	Полная
Обеспеченность учебного процесса информационно-компьютерными технологиями и техникой	4,64	Полная
Актуальность выполнения реализуемых образовательных программ	4,77	Полная
Содержание учебных программ по учебным дисциплинам	4,86	Полная
Помощь со стороны руководителя магистерской работы	4,86	Полная
Общее руководство подготовкой магистрантов	4,82	Полная
Удовлетворённость организацией условиями питания	4,77	Полная
Удовлетворённость условиями проживания	4,73	Полная
Общая оценка удовлетворенности категории «Магистранты»	4,79	Полная

По данным таблицы 1.2 общая удовлетворенность категории потребителей «Магистранты» составила 4,79 балла – полный уровень соответствия, по

сравнению с предыдущим годом (4,39 балла) уровень соответствия значительно увеличился. По всем показателям – полная степень удовлетворённости.

Динамика результатов оценки удовлетворённости категории потребителей «Магистранты» за три последних года по фактическим и планируемым показателям представлена на рис.2



Рисунок 2 – Удовлетворенность по категории «Магистранты».

Как видно по рис.2, в 2024–2025 учебном году фактический показатель значительно выше планируемого.

Однако, несмотря на достаточно высокие показатели, необходимо проводить систематический мониторинг, анализ и оценку деятельности факультетов в части подготовки магистрантов. Пересмотреть и определить последовательность действий по организации, обеспечению, проведению практик, НИРС, выполнению индивидуального плана магистранта, должностным обязанностям научного руководителя; выполнения функций деканата, кафедры. Выполнить потребности и ожидания магистрантов, по возможности, выявленные по результатам анкетного опроса.

Немаловажный показатель удовлетворённости магистрантов организацией и условиями для научно-исследовательской работы за три последних года по фактическим и планируемым показателям представлен на рис.3

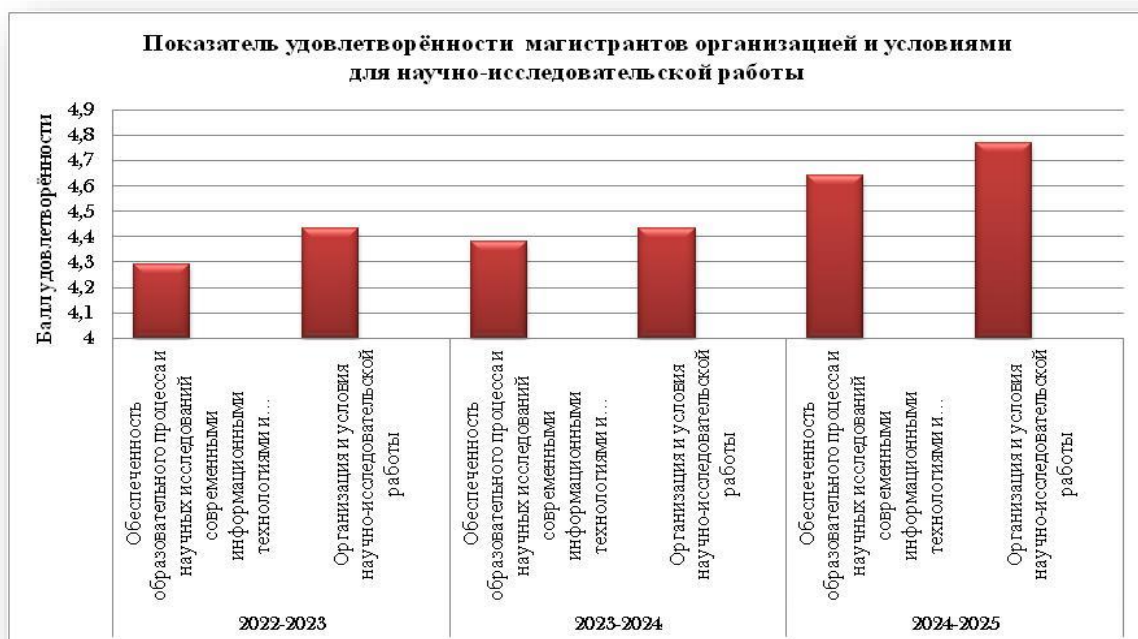


Рисунок 3 – Показатели удовлетворённости магистрантов организацией и условиями для научно-исследовательской работы

Результаты оценки удовлетворенности аспирантов представлены в таблице 1.3.

Таблица 1.3 – Показатели удовлетворенности категории потребителей «Аспиранты»

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
Доступность информации, предоставляемой академией: -по вопросам обучения в аспирантуре	4,48	Высокая
о конференциях и семинарах, проходящих в БГСХА, др, учреждениях образования и научных организациях	4,28	Высокая
о проведении конкурсов и грантов	4,21	Высокая
Актуальность и соответствие Вашим научным интересам предложенной тематики диссертационного исследования	4,38	Высокая
Доступность материально-технических ресурсов академии для научной работы аспирантов:	4,10	Высокая
библиотечные фонды	4,14	Высокая
электронные базы данных	4,03	Высокая
техника, компьютеры, необходимые для учебного процесса и научной деятельности	4,07	Высокая
научное оборудование, инструменты, материалы	4,00	Высокая
лаборатории, специализированные сооружения и опытные участки	4,59	Полная
Участие научного руководителя в планировании и выполнении работ по теме диссертации	4,52	Полная
Возможность апробации и публикации результатов диссертационного исследования	4,52	Полная
Личное участие в научных конференциях, симпозиумах с результатами диссертации		

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
Организация со стороны кафедры Вашей подготовки к сдаче кандидатского экзамена по специальности	4,28	Высокая
Контроль и помощь кафедры, к которой Вы прикреплены, в научно-исследовательских проектах	4,31	Высокая
Организация и проведение аттестации о проведенной работе за отчетный период	4,48	Высокая
Участия в НИРС для продолжения образования в аспирантуре	4,38	Высокая
Психолого-педагогическая подготовка	4,10	Высокая
Организация и качество предоставляемых услуг столовой БГСХА	4,03	Высокая
Предоставленные условия проживания	4,28	Высокая
Общая оценка удовлетворенности категории «Аспиранты»	4,27	Высокая

По данным таблицы 1.3 общая удовлетворенность категории потребителей «Аспиранты» составила 4,27 балла – высокое соответствие, по сравнению с предыдущим годом (4,29 балла) уровень соответствия незначительно увеличился.

По большинству критериев отмечен высокий уровень удовлетворенности. Показатели «Участие научного руководителя в планировании и выполнении работ по теме диссертации», «Возможность апробации и публикации результатов диссертационного исследования», «Личное участие в научных конференциях, симпозиумах с результатами диссертации», показали полную степень удовлетворённости. Это, несомненно, характеризует кафедры с наилучшей стороны. По всем остальным показателям – высокий уровень удовлетворённости, что значительно выше, чем в прошлом учебном году.

На рисунке 4 представлена оценка одного из немаловажного показателя «Доступность материально-технических ресурсов академии для научной работы аспирантов»

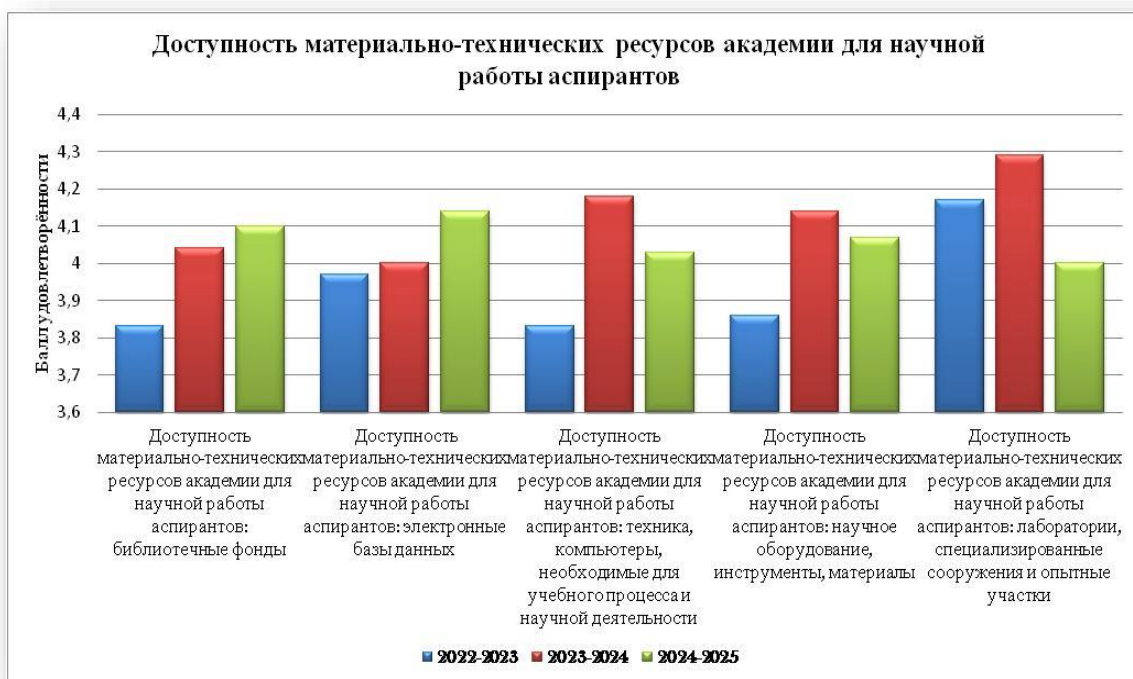


Рисунок 4 – Доступность материально-технических ресурсов академии для научной работы аспирантов

Анализируя данные, указанные на рисунке 4, можно сделать вывод, что, несмотря на улучшенные показатели некоторых показателей, необходимо обращать внимание на доступность научного оборудования, инструментов, материалов и материально-технических ресурсов академии, а так же специализированных сооружений и опытных участков для научной работы аспирантов и возможность апробации и публикации результатов диссертационного исследования. Примечательно, что большинство респондентов планируют защитить диссертацию в срок, или с опозданием от 2-х лет.

Анализируя результаты оценки удовлетворенности студентов углубленного высшего (магистратура) и научных кадров высшей квалификации (аспирантура), необходимо обратить внимание на немаловажный критерий оценки – организация и качество питания, и предоставленные условия проживания. Магистранты эти показатели оценили в 4,77 и 4,73 балла, а аспиранты – в 4,03 и 4,28 балла. По сравнению с прошлым учебным годом эти показатели стали выше.

Динамика результатов оценки удовлетворённости условиями питания и проживания у магистрантов и аспирантов за три последних года представлена на рис.5

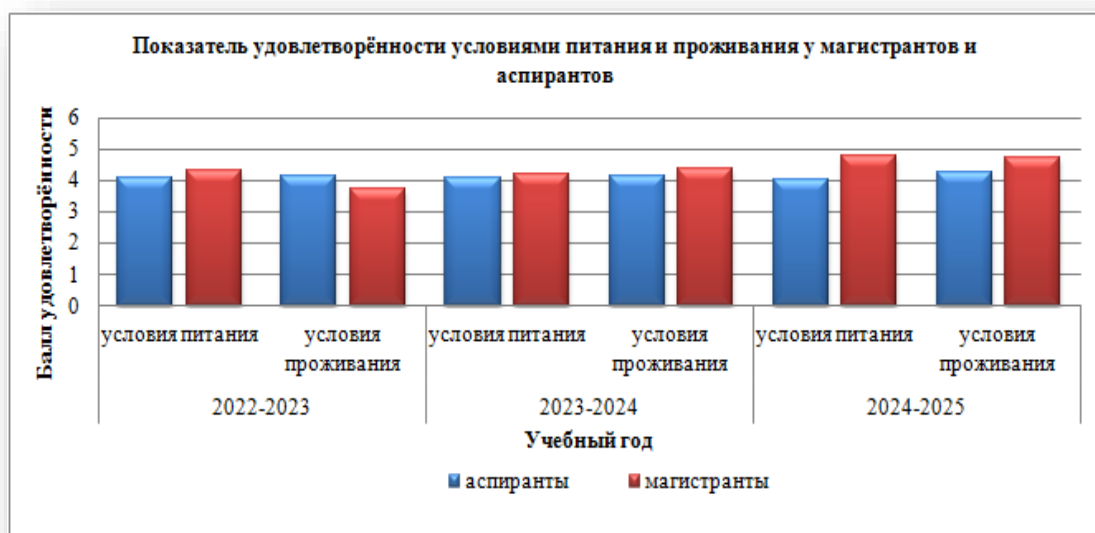


Рисунок 5 – Показатель удовлетворённости условиями питания и проживания у магистрантов и аспирантов

Как показывает рис.5, в этом учебном году, как и в прошлом, условиями питания и проживания магистранты удовлетворены больше, чем аспиранты. Тем не менее, в 2022-2023 году наблюдалась противоположная картина. Отметим, что в целом цифры достаточно приемлемы и за последние три года не опускались ниже критического уровня и находятся на границе высокой степени удовлетворённости последних три года.

Результаты оценки удовлетворенности абитуриентов представлены в таблице 1.4.

Таблица 1.4 – Показатели удовлетворенности категории потребителей «Абитуриенты»

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
Рекламно-информационная работа академии по привлечению абитуриентов	4,23	Высокая
Объем информации на веб-сайте академии	4,26	Высокая
Организация и качество дней открытых дверей	4,37	Высокая
Работа приемной комиссии	4,60	Полная
Организация и качество краткосрочных курсов	4,38	Высокая
Условия питания	4,34	Высокая
Условия проживания	4,26	Высокая
Общая оценка удовлетворенности категории «Абитуриенты»	4,35	Высокая

По данным таблицы 1.4 общая удовлетворенность категории потребителей «Абитуриенты» составила 4,35 балла – уровень высокого соответствия. В 2023-2024 учебном году показатель степени удовлетворённости этой категории был ниже и составлял 4,26 балла.

По всем показателям в этом учебном году определена высокая степень удовлетворённости. Полная степень удовлетворённости по показателю «Работа приемной комиссии» (4,60 балла). Один из важнейших показателей «Объем информации на веб-сайте академии» по сравнению с прошлым годом значительно увеличился (с 4,22 на 4,26 балла). В 2022-2023 году этот показатель респонденты

оценили в 3,79 балла.

В настоящее время каждое учреждение высшего образования должно иметь эффективную рекламную базу. При создании эффективной рекламы, необходимо проводить тщательный анализ рынка образовательных услуг, учитывая всю специфику данной сферы. Только обладая широким спектром знаний в данной области, можно создать грамотный и эффективный рекламный продукт, который будет являться основным информационным источником для абитуриента. Здесь немаловажную роль играют интернет-ресурсы, основными пользователями которых являются молодые люди — потенциальные клиенты. Интернет-сайт академии является одним из важнейших инструментов продвижения. Регулярные обновления на сайте, приводят к росту к эффективности его роста, что влияет на имидж академии. Поэтому, чем более информативен сайт, тем лучше его эффективность при продвижении учебного заведения.

Основные мотивы, которые стали определяющими у абитуриентов в выборе при поступлении в академию это: желание получить высшее образование, престижность данного учреждения образования, привлекательность избранной специальности, невысокий конкурс при поступлении по сравнению с другими учреждениями образования и другое.

В оценке удовлетворённости образовательным процессом и условиями работы приняли участие 254 респондента, из числа ППС кафедр академии (см. приложение 2).

Результат оценки удовлетворённости потребителей по категории «Профессорско-преподавательский состав» показал, что условиями работы полностью удовлетворены сотрудники четырнадцати кафедр, максимальное количество баллов на кафедре Математического моделирования экономических систем в АПК (4,98 балла). Высокий уровень удовлетворенности на двадцати кафедрах (баллы от 4,00 до 4,45). Условиями работы частично удовлетворены (средний уровень соответствия) сотрудники на семи кафедрах. Наименьшие баллы удовлетворённости потребителей по категории «Профессорско-преподавательский состав» на кафедрах Агробизнеса и Технического сервиса и общеинженерных дисциплин (3,72 и 3,78 балла соответственно).

Общие результаты оценки удовлетворенности педагогических работников представлены в таблице 1.5.

Таблица 1.5 – Показатели удовлетворенности категории потребителей «Профессорско-преподавательский состав»

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
Организация учебного процесса	4,37	Высокая
Научно-методическое обеспечение образовательного процесса	4,31	Высокая
Обеспеченность кафедры:		
учебными и служебными аудиториями	4,54	Высокая
средствами информатизации и компьютеризации	3,94	Средняя
оборудованием, приборами и техн. средствами обучения	4,02	Высокая
Организация научно-исследовательской работы (НИР):	4,28	Высокая
Методологическое и методическое обеспечение НИР	4,29	Высокая
Материально-техническое обеспечение НИР	4,06	Высокая

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
Организация воспитательной работы	4,43	Высокая
Методическое обеспечение воспитательной работы	4,33	Высокая
Модульно-рейтинговая технология обучения	4,29	Высокая
Организация учебной практики студентов	4,34	Высокая
Аттестация студентов по итогам учебной практики	4,43	Высокая
Организация производственной практики студентов	4,39	Высокая
Аттестация студентов по итогам производственной практики	4,42	Высокая
Научно-исследовательская работа студентов (НИРС)	4,28	Высокая
Курсовое проектирование	4,33	Высокая
Дипломное проектирование	4,33	Высокая
Актуальность содержания учебно-программной документации в рамках реализуемых образовательных программ	4,54	Полная
Качество подготовки специалистов АПК	4,26	Высокая
Условия труда и оснащение Вашего рабочего места	4,19	Высокая
Возможность повышения квалификации и прохождения стажировки	4,53	Полная
Организация и качество подготовки по программе повышения квалификации	4,48	Высокая
Уровень социальной поддержки (оздоровительная, культурная, спортивно-массовая и иная деятельность)	4,17	Высокая
Стимулирование труда профессорско-преподавательского состава (ППС)	3,72	Средняя
Удовлетворённость работой библиотекой (уровень обслуживания, важность получения необходимой информации)	4,44	Высокая
Удовлетворённость организацией питания (работа столовой, буфетов)	4,13	Высокая
Общая оценка удовлетворенности категории ППС	4,29	Высокая

По данным таблицы 1.5 общая удовлетворенность категории потребителей «Педагоги» составила 4,29 балла – уровень высокого соответствия и по сравнению с предыдущим годом (4,16 балла) уровень соответствия незначительно увеличился.

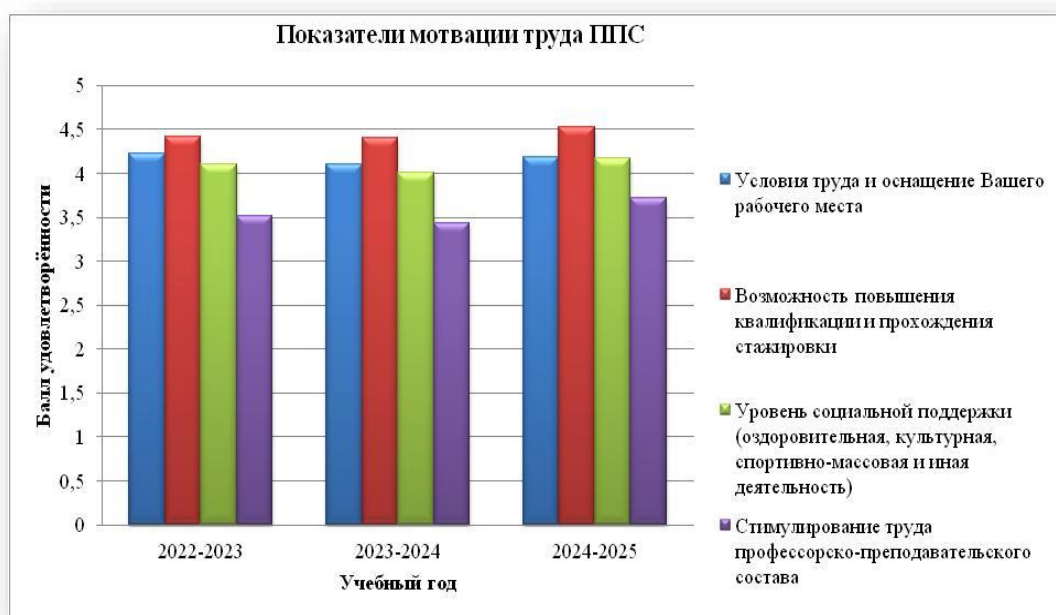
По большинству критериев оценки отмечен высокий уровень удовлетворенности. Однако, показатели «Обеспеченность кафедры средствами информатизации и компьютеризации», и «Стимулирование труда профессорско-преподавательского состава» показали среднюю степень удовлетворённости. Так, на протяжении последних лет показатель «Стимулирование труда профессорско-преподавательского состава» имеет невысокий балл. В этом учебном году этот показатель – 3,72 балла, что немного выше, чем в предыдущем году (3,44 балла).

Следует заметить, что решение вопросов мотивации и стимулирования профессорско-преподавательского состава приобретает все более актуальный и значимый характер. Это определяется тем, что мотивационно-стимулирующая политика позволяет повлиять на трудовое поведение ППС и повысить потенциальные показатели преподавателя академии, что, безусловно, положительным образом скажется на качестве высшего образования.

Квалификация, профессиональная компетентность, культура профессорско-преподавательского состава, а также другие составляющие кадрового потенциала академии позволяют обеспечить соответствующую современным требованиям подготовку молодых кадров самых различных направлений и обеспечить тем самым экономическую устойчивость страны в целом. В связи с этим, реализация вопросов мотивации и стимулирования профессиональной деятельности профессорско-преподавательского состава – это актуальная задача кадрового менеджмента академии.

Для более детального рассмотрения вопроса, были проанализированы отдельные показатели мотивации труда ППС за последние три учебных года. Данные представлены на рис.6

Рисунок 6 – Показатели мотивации ППС



Анализ показал, что за три последних года показатели мотивации ППС находятся примерно на одном уровне. Примечательно, что в этом учебном году все показательны значительно выше, чем в предыдущих годах. На самом низком уровне удовлетворённости находится показатель «Стимулирование труда ППС». Поэтому очень важно периодически мониторить работоспособность системы стимулирования труда работников. В организации должна быть системная и чёткая социальная политика поддержания работников по вопросам семейного отдыха, индивидуальной работы по запросам социального характера. Необходимо формирование среды, способствующей мотивации работников на улучшение своей деятельности и деятельности академии.

С целью выяснения качества образовательных услуг, которые студенты, как их потребители, получали на протяжении всего обучения в академии, были оценены результаты оценки удовлетворенности студентов выпускных курсов. Результаты представлены в таблице 1.6.

Таблица 1.6 – Показатели удовлетворенности по категории «Студенты-

выпускники»

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
Теоретическая подготовка по специальности	4,55	Полная
Практическая подготовка по специальности	4,46	Высокая
Знания в смежных областях полученной специальности	4,33	Высокая
Психолого-педагогические знания	4,36	Высокая
Готовность налаживать оптимальные связи и отношения в интересах производства	4,49	Высокая
Знание иностранного языка	3,98	Средняя
Владение информационно-компьютерными технологиями	4,40	Высокая
Знание инновационных производственных технологий	4,31	Высокая
Правовые знания	4,34	Высокая
Экономические знания	4,25	Высокая
Готовность к самостоятельной работе	4,45	Высокая
Готовность к профессиональной деятельности	4,44	Высокая
Качество работы учебно-методических кабинетов кафедр	4,53	Полная
Качество работы библиотеки	4,50	Полная
Организация самостоятельной работы	4,47	Высокая
Обеспеченность образовательного процесса информационно-компьютерной техникой и технологиями	4,45	Высокая
Обеспеченность образовательного процесса оборудованием, приборами и техникой	4,50	Полная
Качество учебных занятий	4,54	Полная
Организация и качество учебных практик	4,48	Высокая
Организация и качество производственных практик	4,48	Высокая
Объективность оценок при сдаче модулей, экзаменов в сессию и государственных экзаменов	4,55	Полная
Эффективность модульно-рейтинговой технологии обучения	4,54	Полная
Соответствие персонального распределения, будущего трудоустройства полученным знаниям, навыкам и умениям	4,39	Высокая
Проявление внимания руководства академии к потребностям и требованиям студентов	4,45	Высокая
Качество воспитательной работы в академии по формированию личности будущего специалиста	4,46	Высокая
Общая оценка удовлетворенности категории	4,43	Высокая

По данным таблицы 1.6 общая удовлетворенность категории потребителей «Студенты-выпускники» составила 4,43 балла – уровень высокого соответствия и по сравнению с предыдущим годом (4,35 балла) уровень соответствия незначительно увеличился.

Проанализировав данные, видно, что уровень удовлетворённости по всем критериям стабильно-высокий, что и отразилось на общей удовлетворённости выпускников академии.

Уровень удовлетворенности по показателю «практическая подготовка по специальности» увеличился по сравнению с прошлым годом (с 4,39 на 4,46 соответственно), увеличился и показатель «готовность к профессиональной деятельности» (с 4,37 на 4,44 соответственно). Чем выше практическая подготовка студентов, тем выше готовность к профессиональной деятельности.

Ещё один из немаловажных показателей для будущего молодого

специалиста это «Знание инновационных производственных технологий». На рисунке 7 представлена оценка получаемых знаний студентами-выпускниками за последние три учебных года.

Рисунок 7 – Оценка получаемых знаний инновационных производственных



технологий студентами-выпускниками

Как видно из рисунка 7 показатель значительно вырос по сравнению с предыдущими годами.

Динамика оценки удовлетворённости потребителей по категории «Студенты-выпускники» за три года в соответствии с плановыми показателями, представлена на рис.8.

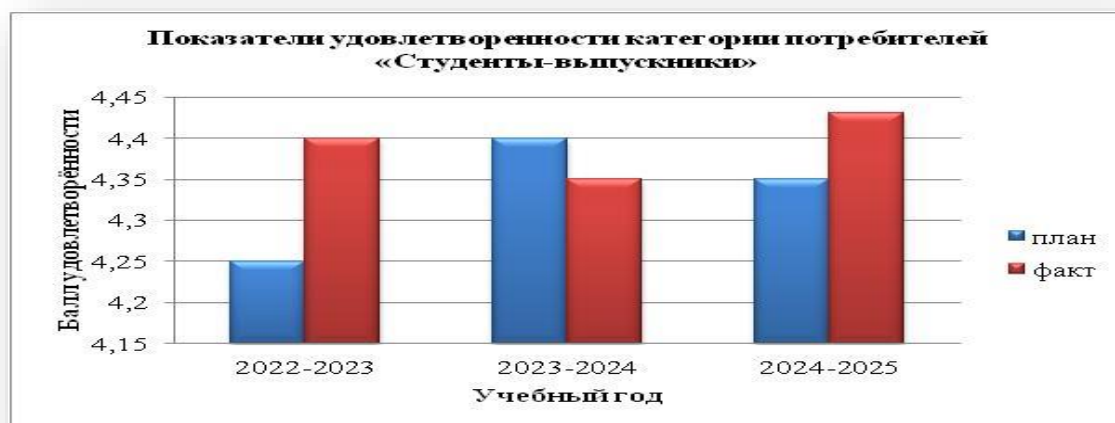


Рисунок 8 – Показатели удовлетворённости потребителей «Студенты-выпускники».

Анализируя рис.8 видно, что плановый показатель удовлетворённости по категории «Студенты-выпускники» в этом учебном году выше планируемого. В 2023-2024 учебном году ситуация была обратная — фактическое значение было незначительно ниже планируемого.

Несмотря на это, необходимо проводить систематический мониторинг социологических исследований по данной проблеме, анализ и оценку деятельности факультетов в части подготовки студентов выпускных курсов. Выполнить, по возможности, потребности и ожидания выпускников, выявленные по результатам

анкетного опроса.

Обработанные итоговые данные по оценке удовлетворенности представлены деканатам для анализа, информирования сотрудников, принятия решений, разработки корректирующих и предупреждающих действий. Итоги оценки и решения должны быть отражены в годовом отчете деканата. При рассмотрении вопросов по оценке удовлетворенности потребителей на заседаниях Совета факультета происходит разработка конкретных корректирующих действий, направленных на повышение удовлетворенности потребителей с указанием мероприятий, сроков и ответственных за исполнение, регистрацию этих действий в протоколах Совета факультета.

Показатели уровня удовлетворённости по категории «Студенты–выпускники» на факультетах представлены на рис.9

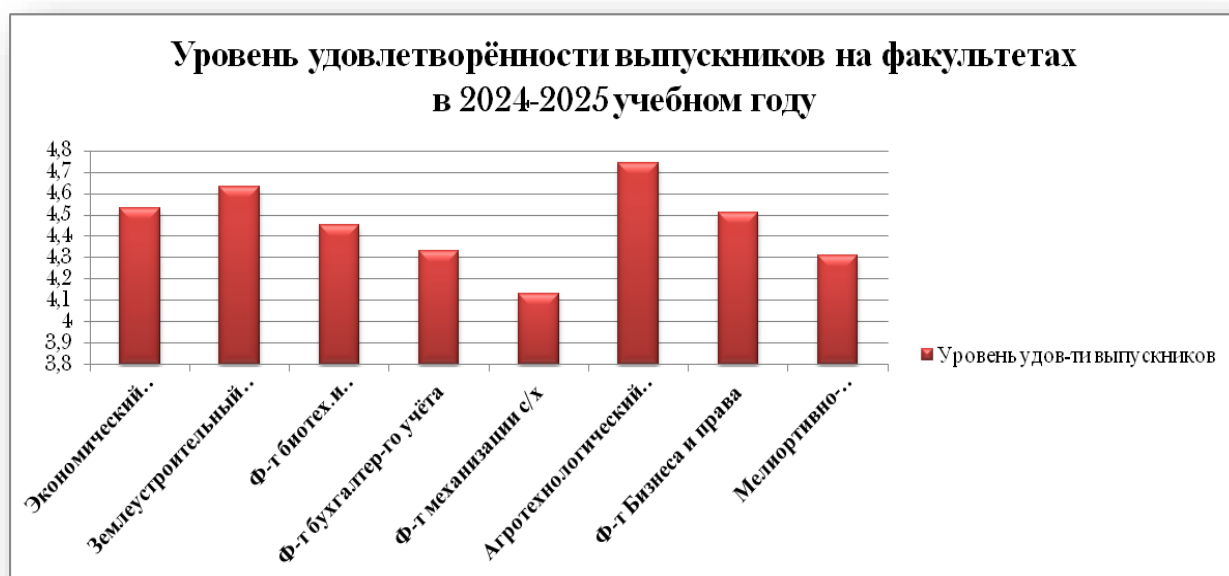


Рисунок 9 – Показатели удовлетворённости потребителей «Студенты-выпускники» на факультетах.

Как видно из рисунка 9, самый высокий уровень удовлетворённости на агротехнологическом и землеустроительном факультетах (4,74 и 4,63 балла соответственно). Наименьший уровень удовлетворённости выпускников на факультете механизации сельского хозяйства – 4,13 балла.

Результаты оценки удовлетворенности специалистов-выпускников представлены в таблице 1.7.

Таблица 1.7 – Показатели удовлетворенности по категории «Специалисты-выпускники»

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
Теоретическая подготовка по специальности	4,21	Высокая
Практическая подготовка по специальности	4,03	Высокая
Владение и применение инновационных производственных технологий	3,93	Средняя
Осведомленность в смежных областях полученной специальности	3,94	Средняя
Обладание организационно-управленческими навыками	4,06	Высокая

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
Умение работать в рыночных условиях и быть конкурентоспособным на рынке труда	3,92	Средняя
Коммуникабельность, умение налаживать связи и отношения в интересах производства	4,21	Высокая
Владение информационно-компьютерными технологиями	4,24	Высокая
Психологические знания для работы в трудовом коллективе и умение адаптироваться в нем	4,13	Высокая
Нацеленность на профессиональное самосовершенствование, самообразование, карьерный рост	4,11	Высокая
Эрудированность и широкий кругозор	4,15	Высокая
Знание иностранного языка	3,48	Средняя
Способность работать самостоятельно	4,21	Высокая
Качество и доступность получаемых консультационных услуг от работников академии после окончания академии	4,10	Высокая
Общая оценка удовлетворенности категории «Специалисты-выпускники»	4,05	Высокая

По данным таблицы 1.7 общая удовлетворенность категории потребителей «Специалисты-выпускники» составила 4,05 балла – уровень высокого соответствия, однако и по сравнению с предыдущим годом (4,07 балла) он незначительно уменьшился.

В основном все показатели имеют высокую степень удовлетворённости. В прошлом учебном году все показатели так же имели в основном высокую степень удовлетворённости. В этом учебном году средний уровень удовлетворённости наблюдается по следующим показателям: «владение и применение инновационных производственных технологий» (3,93), «умение работать в рыночных условиях и быть конкурентоспособным на рынке труда» (3,92), «осведомленность в смежных областях полученной специальности» (3,94) и «знание иностранного языка» – 3,48 балла.

В 2024-2025 году в анкету для этой категории потребителей был добавлен такой немаловажный показатель, как «качество и доступность получаемых консультационных услуг от работников академии после окончания академии», который респонденты оценили в 4,10 балла (высокая степень удовлетворённости).

Всем выпускникам академии бюджетной формы обучения в нынешнем году предоставлены первые рабочие места. Все выпускники трудоустраиваются в соответствии с полученной специальностью и квалификацией. Одним из параметров конкурентоспособности высшего учебного заведения становится процент трудоустройства его выпускников, поэтому сотрудники академии оказывают студентам информационную поддержку, ориентируя в современном мире профессий, вакансий и компаний. Если у студента возникают проблемы при трудоустройстве — академия пытается помочь, подбирая решения к каждой ситуации индивидуально.

В категорию «Специалисты-выпускники» входят выпускники академии, которые проработали на производстве более двух лет. Поэтому их мнение, предложения и замечания очень ценны и значимы. Не полная удовлетворённость вышесказанными критериями оценки говорят о том, что надо делать больший акцент на практическую подготовку по специальности, на умение работать в рыночных условиях труда, на владение и применение инновационных

производственных технологий, на изучение иностранного языка.

С целью выяснения качества подготовки специалистов в академии в 2024-2025 учебном году приняли участие руководители предприятий и организаций. Цель этого опроса – получение информации о мнениях и ожиданиях работодателей относительно качества подготовки специалистов в системе высшего профессионального образования и формирования их личностных и профессиональных компетенций. Такие экспертные оценки чрезвычайно важны для анализа взаимосвязи рынка труда и существующей системы профессионального образования.

Результаты оценки удовлетворенности категории «Работодатели» представлены в таблице 1.8.

Таблица 1.8 – Показатели удовлетворенности про категории «Работодатели»

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
Теоретическая подготовка по специальности	4,75	Полная
Практическая подготовка по специальности	4,67	Полная
Владение и применение инновационных производственных технологий	4,68	Полная
Осведомленность в смежных областях полученной специальности	4,64	Полная
Обладание организационно-управленческими навыками	4,64	Полная
Умение работать в рыночных условиях и быть конкурентоспособным на рынке труда	4,68	Полная
Коммуникабельность, умение налаживать связи и отношения в интересах производства	4,74	Полная
Владение информационно-компьютерными технологиями	4,74	Полная
Психологические знания для работы в трудовом коллективе и умение адаптироваться в нем	4,70	Полная
Нацеленность на профессиональное самосовершенствование, самообразование, карьерный рост	4,64	Полная
Эрудированность и широкий кругозор	4,68	Полная
Знание иностранного языка	4,64	Полная
Способность работать самостоятельно	4,62	Полная
Общая оценка удовлетворенности категории «Работодатели»	4,68	Полная

По данным таблицы 1.8 общая удовлетворенность категории потребителей «Работодатели» составила 4,68 балла – уровень полного соответствия, что значительно выше оценки удовлетворённости в предыдущем году (4,13 балла).

По всем критериям оценки в 2024-2025 учебном году полная степень удовлетворённости.

Вопрос трудоустройства выпускников всегда будет актуальным для учреждений образований. С каждым годом растёт конкурентоспособность молодых специалистов и требования к ним.

В целях повышения удовлетворённости работодателей в рамках программы развития академии запланированы следующие приоритетные направления:

повышение качества и эффективности подготовки специалистов на базе современных технологий и средств обучения путем создания инновационного научно-образовательного агротехнологического кластера, углубление

взаимодействия с организациями-заказчиками кадров;

обновление образовательных стандартов, научно-методического обеспечения высшего образования;

расширение использования в образовательном процессе инновационных методов обучения, с применением электронных мультимедийных учебников, проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода к изучению учебных дисциплин, проектно-организационных технологий обучения работе в команде;

разработка дидактических материалов, учебных видеофильмов, имеющих профессиональную направленность, раскрывающих требования производства к современному специалисту;

углубление сотрудничества с аграрными и другими организациями, административно-управленческими структурами районов и областей в целях совместного решения научно-технических задач и внедрения разработок в производство, участия в выполнении программ развития регионов;

разработка и реализация программы воспроизводства и развития кадрового потенциала, предусматривающей привлечение к педагогической и научной деятельности Академии наиболее одаренных, компетентных выпускников и аспирантов Академии, ведущих работников образования и науки, а также специалистов практической сферы деятельности;

модернизация учебно-лабораторных и научно-исследовательских подразделений, приобретение техники и современного учебно-лабораторного оборудования;

плановое пополнение книжного фонда библиотеки учебной, учебно-методической и научной литературой.

В 2024-2025 учебном году от работодателей поступило 1652 заявки на наших выпускников. Из них 565 – были удовлетворены, что составило 34 % от общего количества заявок. Показатели удовлетворённости потребителей «Работодатели» за три учебных года представлены на рис.10

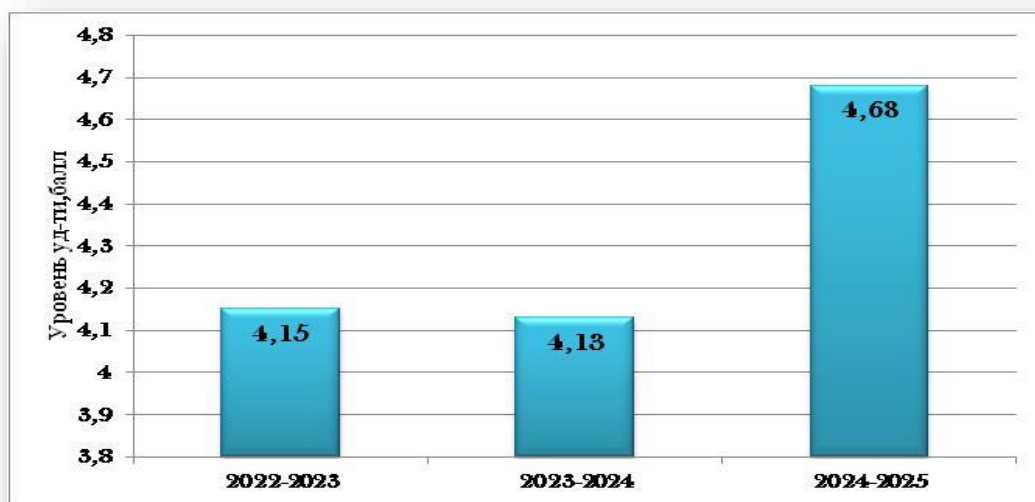


Рисунок 10 – Показатели удовлетворённости потребителей «Работодатели».

На современном этапе, при разработке рабочих учебных планов, необходимо учитывать мнение работодателей, их оценку по вопросам формирования и освещения тем и использования практического материала, поэтому в следующем году необходимо это реализовать, для того чтобы повысить оценку удовлетворенности категории «Работодатели».

В настоящее время в академии проходят обучение около 244 студентов из 18 стран мира (Азербайджан, Армения, Туркменистан, Китай, Монголия, Россия, Украина, Казахстан, Эритрея, Нигерия, Эфиопия, Гвинея, Гамбия, Сомали и другие). Иностранные граждане обучаются по образовательным программам разного уровня: языковые курсы, подготовительное отделение, I ступень высшего образования (общее высшее образование), II ступень высшего образования (углубленное высшее образование), аспирантура (научно-ориентированное). Поэтому целесообразно, чтобы иностранные студенты, как категория потребителей образовательных услуг академии, выразили свою степень удовлетворённости.

В 2024-2025 учебном году в анкетировании приняли участие студенты из Азербайджана, Узбекистана, Нигерии, Китая, Туркменистана, Монголии. Они получают I ступень высшего образования (общее высшее образование).

Результаты оценки удовлетворенности категории «Иностранные студенты» представлены в таблице 1.9.

Таблица 1.9 – Показатели удовлетворенности категории потребителей «Иностранные студенты»

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
Степень владения русским языком	3,10	Средняя
Качество учебных занятий в академии	4,25	Высокая
Удовлетворенность условиями проживания	3,72	Средняя
Удовлетворенность условиями и качеством питания	3,79	Средняя
Объективность оценок при сдаче модулей, экзаменов	4,17	Высокая
Организация самостоятельной работы	4,15	Высокая
Проведение воспитательных и культурно-массовых мероприятий с молодежью	4,17	Высокая

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
Работа кружков и клубов по интересам	4,21	Высокая
Работа Дворца культуры академии	4,06	Высокая
Взаимоотношения с белорусскими студентами	4,13	Высокая
Общая оценка удовлетворенности категории	3,98	Средняя

По данным таблицы 1.9 общая удовлетворенность категории потребителей «Иностранные студенты» составила 3,98 балла – уровень среднего соответствия, и по сравнению с предыдущим годом (4,28 балла) уровень соответствия незначительно уменьшился.

В основном по всем показателям отмечена высокая степень удовлетворенности. Иностранные студенты частично удовлетворены (средняя степень) тем, что не на достаточном уровне владеют русским языком, условиями проживания и питания. Большинство респондентов выбрали академию преимущественно по совету родителей и родственников, хотели поехать в Беларусь, поступить в университеты Беларуси легче, чем в другой стране посмотреть страну.

Большинству респондентам было сложнее привыкнуть к отсутствию родных и друзей, к климату и погоде, к чужой социальной среде, к проживанию в общежитии, к необходимости говорить на русском языке и даже к еде. Почти все респонденты ответили, что чувствуют себя увереннее в общежитии. Примечательно, что все наши иностранные студенты в своё свободное время в основном занимаются спортом, читают, слушают музыку, смотрят фильмы, играют на гитаре, идут на прогулку с белорусскими друзьями. После окончания учёбы в академии большинство иностранных студентов собираются устроиться на работе в своей стране, некоторые же хотят устроиться на работу Беларуси, попытаются организовать собственный бизнес, устроить свою личную жизнь, желают поступать в магистратуру и продолжить обучение дальше.

1.2 Итоговая оценка удовлетворенности потребителей компонентами образовательных услуг

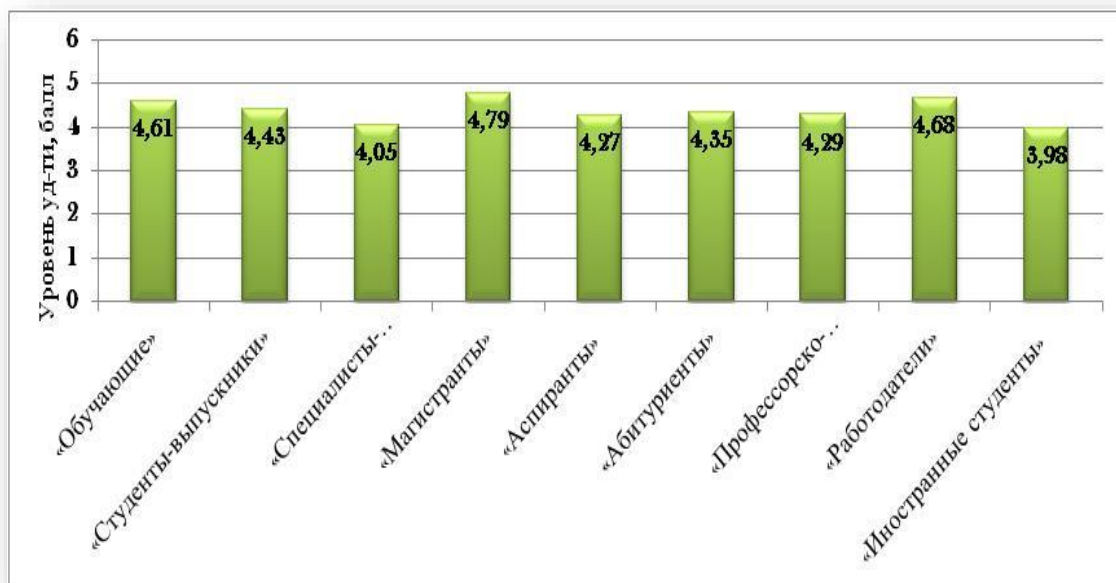
Результативность оценки удовлетворённости потребителей образовательных услуг в 2024-2025 учебном году определена и представлена в таблице 1.2.1.

Таблица 1.2.1 – Удовлетворенность потребителей по всем категориям

Категория	Балл	Степень удовлетворённости
«Обучающие»	4,61	Полная
«Студенты-выпускники»	4,43	Высокая
«Специалисты-выпускники»	4,05	Высокая
«Магистранты»	4,79	Полная
«Аспиранты»	4,27	Высокая
«Абитуриенты»	4,35	Высокая
«Профессорско-преподавательский состав»	4,29	Высокая
«Работодатели»	4,68	Полная
«Иностранные студенты»	3,98	Высокая

Показатели удовлетворенности различных групп потребителей компонентами образовательного процесса в 2024-2025 учебном году показали высокий уровень и для наглядности представлены на рисунке 11.

Рисунок 11 – Оценка удовлетворенности потребителей компонентами



образовательного процесса.

Проведенное исследование показало, что уровень удовлетворённости по всем категориям потребителей компонентами образовательного процесса, по сравнению с прошлым годом, улучшился и имеет высокий уровень. Однако, единственная категория, потребителей «Магистранты», по которой балл оценки удовлетворённости снизился. Для наглядности динамика оценки удовлетворённости потребителей представлена на рисунке 12.

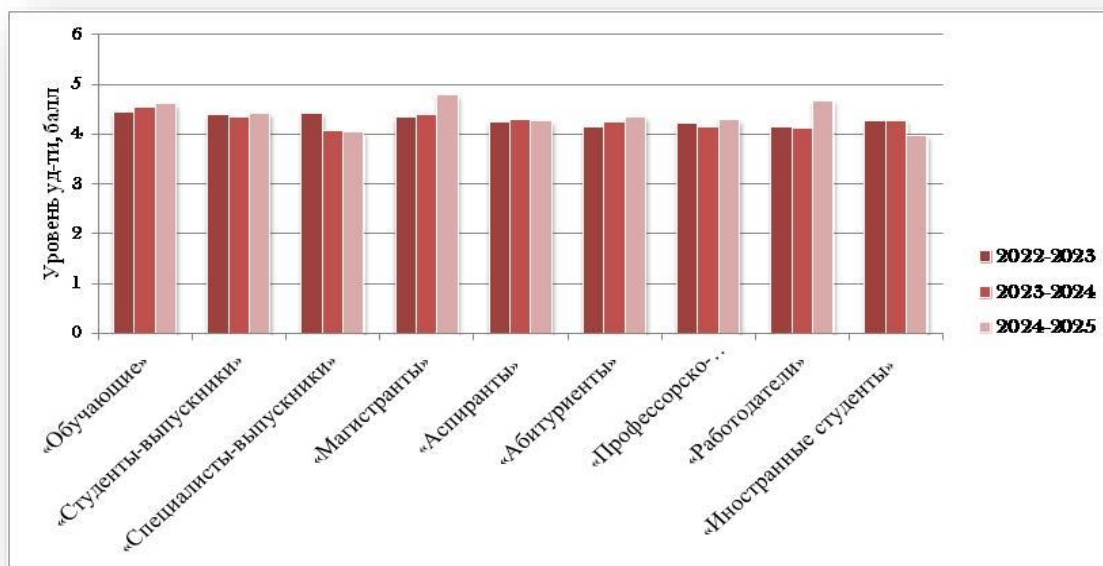


Рисунок 12 – Оценка удовлетворенности потребителей компонентами образовательного процесса за два учебных года.

В предпринятом исследовании применялся индекс удовлетворенности

потребителя (ИУП, в баллах), который рассчитывался по компонентам образовательных услуг, предоставляемых академией потребителям всех категорий, и соотносился с оценочной шкалой их соответствия.

Интегральный индекс удовлетворенности потребителей, рассчитанный по всем показателям и категориям потребителей в 2024-2025 учебном году составил 4,33 балла – высокий уровень удовлетворенности и по сравнению с предыдущим годом (4,27 балла) уровень соответствия незначительно уменьшился.

Динамика роста интегрального индекса за последние три года представлена на рис. 13.



Рисунок 13 – Интегральный индекс удовлетворённости потребителей

Интегральный индекс удовлетворенности потребителей, рассчитанный по всем показателям и категориям потребителей, за 3 года держится практически на одном уровне:

2024-2025 учебный год – 4,38 балла – высокий уровень удовлетворенности.

2023-2024 учебный год – 4,27 балла – высокий уровень удовлетворенности.

2022-2023 учебный год – 4,30 балла – высокий уровень удовлетворенности.

Академия ежегодно анализирует интегральный индекс удовлетворенности потребителей, который позволяет определить и оценить уровень удовлетворённости потребителя, своевременно диагностировать образовательный процесс и эффективно управлять им.

Анализируя данный показатель, чётко видна тенденция роста. Следовательно, мониторинговые и другие мероприятия, которые направлены на повышение уровня удовлетворённости потребителей академии функционируют должным образом.

Результаты комплексной оценки удовлетворённости потребителей дают ценную информацию, необходимую для планирования и обеспечения необходимыми ресурсами, улучшения продукции и качества обслуживания.

1.3. Удовлетворенность заинтересованных сторон

Удовлетворенность заинтересованных сторон отражает и информация о награждениях и поощрениях профессорско-преподавательского состава.

В 2024-2025 учебном году 8 человек награждены Почетной грамотой Министерства сельского хозяйства и продовольствия, 1 чел. награждены Почетной грамотой ВАК, 0 чел. награждены Почетными грамотами комитетов по сельскому хозяйству и продовольствию, 0 чел. награждены Почетной грамотой Министерства спорта и туризма, 0 чел. награжден Почетной грамотой Министерства архитектуры и строительства, 0 чел. награждены Почетной грамотой Национальной академии наук, 4 чел. награждены Грамотой Министерства образования, 1 чел. награждены нагрудным знаком «Отличник образования», 1 чел. награждены нагрудным знаком “За заслуги ў сельскай гаспадарцы”, 0 чел. награжден медалью «За трудовые заслуги», 0 чел. награжден медалью Франциска Скорины, 0 чел. награжден Почетной грамотой Администрации Президента Республики Беларусь, 0 чел. присвоено почетное звание «Заслуженный деятель науки Республики Беларусь», 10 работникам объявлена Благодарность Министра сельского хозяйства и продовольствия, 2 чел. награждены Почетной грамотой Гомельмелиоводхоз, 7 чел. награждены Почетной грамотой Белводхоз, 3 чел. награждены Почетной грамотой Горецкого РИК, 3 чел. награждены Благодарностью Горецкого РИК, 3 чел. награждены Почетной грамотой РУП «Институт мелиорации», 3 чел. награждены Почетной грамотой «Витебскмелиоводхоз», 1 чел. занесен на доску Почета Минсельхозпрода, 1 чел. награжден Грамотой ГКНТ, 2 чел. награждены Почетной грамотой Могилевского облисполкома, 1 чел. присвоено Почетное звание «Почетный гражданин Горецкого района».

Благодарственные письма рассматривается как высшая степень удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. С января по август 2025 года на имя ректора и руководителей структурных подразделений поступило 13 благодарственных писем, в которых отмечается высокое качества подготовки выпускников, профессионализм профессорско-преподавательского состава, научных и руководящих работников.

2. ЗАМЕЧАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В ходе проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг от респондентов поступили предложения и замечания.

Замечания и предложения потребителей, полученные по результатам анкетного опроса, представлены в таблице 2.1.

Таблица 2.1 Замечания и предложения потребителей

Категория потребителей	Замечания и предложения
Обучающиеся	На лекциях и практических лучше требовать воспроизводить ранее изученную информацию, поиск связи с ранее изученными науками, поддержание общей культуры, включение элементов анализа не до конца известной информации, большее включение в учебный процесс влияния культур, языков других стран, других наук, специальностей. Запрет на решение задач преподавателями. Подготовка каждым студентом семинарской темы. Требование грамотного и качественного ведения конспекта. Требовать измерять и систематизировать в ручную различную информацию, самостоятельно находить связи. Включать больше практических задач на управление системами. Требование социально активной позиции, включение в труд, дискуссии, обсуждения. Больше лабораторных занятий.

Категория потребителей	Замечания и предложения
	<p>Давать шанс слабенькому студенту.</p> <p>Увеличить количество лавочек.</p> <p>Учебные материалы давать перед сессией, а не вовремя ее, библиотеку поближе, а не за 3/9 земель, лучше планировать учебное расписание.</p> <p>Занятия в субботу и позже 17:00 (отрицательно).</p> <p>Увеличить кол-во часов в мелиорации.</p> <p>Что бы пар не было до 19:15 и не начинались в 8 утра</p> <p>Проводить больше практических занятий.</p> <p>Всем доволен, за исключением отработки пропущенных занятий, это касается всей академии. На уровне прошло века! надо собрать никому не нужный подписей (сначала идешь на подпись к декану, ладно там все по месту, потом идешь искать зав кафедрой, найти того не зная кого, просто поставить подпись, потом ищешь преподавателя бегаешь с чеком, С ЧЕКОВ!!! в руке очень долго и труднозатратно) неужели нельзя сделать базу и все компьютеризировать?</p> <p>Больше кофейных автоматом и буфетов.</p> <p>Мало времени для обеденного перерыва</p> <p>607 аудитория-очень темная. Необходимо установить лампу над доской (каф. Тракторов, автомобилей и машин для природообустройства)</p> <p>На сдачу лабораторных работ отводится крайне мало времени. Аттестацию получить почти невозможно. В один день и лабораторную делаем, и сдачу работ, и сдачу блока. Крайне тяжело успеть что-то сдать из-за такой загруженности. Пожелание - отводить больше времени на сдачу работ для получения аттестации. К методическому материалу вопросов нет.</p> <p>Слишком быстро убирают слайды за 1 минуту</p> <p>Больше мест в аудитории, больше микроскопов (не сломанных) для практического обучения.</p> <p>Больше оборудования для практического обучения</p> <p>Во время лекции и, возможно, практики нужны конкретные жизненные примеры и картинки или фотографии по теме занятия</p> <p>Давать ту информацию, которая будет нужна в профессии</p> <p>Заменить приборы, потому что некоторые работают иногда неисправно, что приводит к неточностям работ и занимает много времени, которого и так ограничено. По поводу преподавателя вопросов нет. Но я считаю, что надо уделить должное внимание технике.</p> <p>Было бы неплохо оснащать кафедру не молодыми специалистами.</p> <p>Хотелось бы больше видео уроков, так лучше запоминается и более понятна суть дисциплины.</p> <p>Сделать так, что бы студентам было проще отрабатывать пропуски занятий, например: Пропустил по уважительной причине не надо нечего тянуть в деканат отдал и старосте показал перед этим и все на всех парах, когда не было отработка, а вот если не по уважительной, то тогда уже гонять отрабатывать ну или хотя бы как то облегчить отработку занятий по уважительной причине.</p> <p>Хотелось бы увидеть в учебной программе больше современного материала.</p> <p>Меня всё устраивает, но хотелось бы больше видеоматериала реального примера данной дисциплины, теоретический материал – супер.</p> <p>Методический материал носит много лишней информации. Пожелание - сделать его более точным и понятливым.</p> <p>В методическом материале крайне много лишнего. Сдача лабораторных работ производится тяжело, не хватает времени. Когда проходим расчеты и исследования на лабораторных занятиях, что у преподавателя не спроси по теме - происходит крайне язвительный ответ. После данной ситуации даже спрашивать не хочется. Оборудование хорошее. Материал и воспроизведение лекций от этого же преподавателя - прекрасно.</p> <p>Я считаю, что кафедре необходимо иметь в своём ассортименте большее количество различного оборудования для того, чтобы наглядно приводить примеры для их понимания в учебно-образовательных целях.</p> <p>Не отрабатывать мелкие больничные и приказы на соревнования и т.д.</p>
Магистранты	Замечаний и предложений нет.
Аспиранты	Оснастить лабораторию для биохимического исследования проб крови животных.

Категория потребителей	Замечания и предложения
Студенты-выпускники	<p>Обучение программой нива и 1с, лучше делать на 4 курсе, перед дипломной практикой.</p> <p>Добавьте больше целевых мест.</p> <p>Увеличить работу в социальных сетях для формирования понимания у абитуриентов престижа академии.</p> <p>Больше практических занятий, меньше теории.</p>
Работодатели	Замечаний нет.
Педагогические работники	<p>Следует повысить уровень оплаты труда.</p> <p>Есть необходимость осовременивание лабораторий кафедры (Кафедра высшей математики и физики)</p> <p>Снизить учебную нагрузку преподавателям кураторам первого курса.</p> <p>Научная и учебная работа ппс сводится в основном к написанию отчетов и планов, а научно-исследовательская, методическая и учебная работа отводится на второй план.</p> <p>Уменьшить контрольные цифры приема абитуриентов в пользу качества выпускаемых специалистов. Сократить документооборот для освобождения времени и ресурсов ПР на выполнение своих непосредственных обязанностей: работу со студентами, НИР, самообразование. Модернизировать техническую базу НИР.</p> <p>Предложение: возможность проведения интернета к рабочему месту.</p> <p>Открыть буфет с приемом пищи (16 корп.), как в 10, 4, 1, 11 корпусах.</p> <p>Обеспечить больше аудиторий мультимедиа и стационарными ноутбуками к ним или хотя бы приспособлениями для подключения (переходниками).</p> <p>Меньше бумаготворчества.</p> <p>Повысить материальное стимулирование преподавателей и сотрудников академии.</p> <p>Ввести в вузе систему внутреннего электронного документооборота, например, «Электронный университет».</p> <p>Очень бы хотелось, чтобы руководство пересмотрело качество приготовления пищи в академической столовой. Спасибо.</p> <p>Вернуть стимулирование за научную и методическую работу.</p> <p>Запретить обслуживание студентов в буфетах академии, после звонка на занятие.</p> <p>Организовать буфет в 8 и 14 корпусах.</p> <p>Оснастить рабочее место кафедры компьютером.</p> <p>Укрепление материально-технической базы.</p> <p>Не хватает спортивного инвентаря(мячей) для игровых видов спорта.</p> <p>требуется новый компьютер для работы на кафедре.</p> <p>Увеличить количество часов на физическую культуру и спорт.</p> <p>Улучшить дисциплину и ответственность всех служб УО БГСХА.</p> <p>Оснастить рабочие места преподавателей нормальными столами (стоят в преподавательских столы с прошлого века, в которых шуфлятки забыли, как открываться) и компьютерами и подключить интернет, стимулировать материально преподавателей для работы со студентами по науке (публикации, работы на республиканский конкурс и т.п.).</p>
Специалисты-выпускники	<p>Больше практики.</p> <p>Не все преподаватели стремиться научить чему-то, некоторые приходят на пары, чтобы просто их отвести, хотелось бы, чтобы такого было меньше.</p> <p>Больше практики, больше знаний в базах компьютера и составления рационов.</p> <p>Укреплять то, что есть. Очень хорошая база для получения знаний!</p>
Абитуриенты	<p>Переделать отработки.</p> <p>Их много, одним текстом не опишешь.</p> <p>Поднять стипендию.</p> <p>4 года учёбы, очень много, было бы желательно сделать 3 года только, потому что и так 2 года отработки.</p> <p>Хотелось бы больше разнообразия в столовых.</p> <p>Улучшить руководящий и преподавательский состав, обучить их культуре общения и ведения дел.</p> <p>Предоставить разрешение на использование электроприбора «микроволновка». Либо сделать круглосуточную работу электронных плит;</p> <p>Тщательно отбирать "адекватных" студентов в ЖВК!</p>
Иностранные	Из-за имеющихся в учебниках названий мне трудно научиться быстро.

Категория потребителей	Замечания и предложения
студенты	<p>Рекомендуется не назначать занятия по субботам, я не хочу идти на занятия в субботу. На момент написания этого материала я не сталкивался с какими-либо проблемами в академии. Преподаватели очень любезны, студенты приветливы, а обстановка благоприятствует обучению.</p> <p>Уроки недостаточно целенаправленны.</p>

Поступившие в ходе опроса замечания и предложения от потребителей образовательных услуг более детально проанализированы и, по возможности, учтены в дальнейшей работе структурных подразделений.

ВЫВОДЫ

Достижение и поддержание высокого уровня удовлетворённости потребителя – стратегическая задача академии.

Ориентация на потребителя является одним из основных принципов

менеджмента качества. Академия всецело зависит от своих потребителей и поэтому должна стремиться понимать их потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

Исследование позволило установить уровень удовлетворенности потребителей академии, как в целом, так и по отдельным категориям и показателям.

В соответствии со стандартом СТБ ISO 9001–2015 измерение удовлетворенности потребителей позволяет контролировать эффективность системы управления качеством и выявлять «слабые» и проблемные области, в которых необходимо провести улучшение.

В целях повышения удовлетворённости потребителей и качества образовательных услуг в рамках программы развития академии запланированы следующие приоритетные направления:

- повышение качества и эффективности подготовки специалистов на базе современных технологий и средств обучения путем создания инновационного научно-образовательного агротехнологического кластера, углубление взаимодействия с организациями-заказчиками кадров;

- обновление образовательных стандартов, научно-методического обеспечения высшего образования;

- расширение использования в образовательном процессе инновационных методов обучения, которые будут реализовываться как в традиционной форме, так и в дистанционной, с применением электронных мультимедийных учебников, проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода к изучению учебных дисциплин, проектно-организационных технологий обучения работе в команде;

- формирование и реализация долгосрочной политики Академии в области языковой подготовки обучающихся и педагогических работников;

- реализация широкого внедрения элементов дистанционных образовательных технологий в образовательный процесс при подготовке специалистов на заочной и частично очной формах получения образования;

- активизация применения в образовательном процессе информационно-коммуникационных технологий (развитие информационных ресурсов Академии и их виртуализация, интернет-технологии, дистанционные технологии обучения, облачные технологии, обновление и приобретение обучающих и контролирующих программ, реализация терминального режима работы обучающих приложений, режима web-приложений и другие) а также инновационных форм активизации познавательной деятельности студентов;

- разработка дидактических материалов, учебных видеофильмов, имеющих профессиональную направленность, раскрывающих требования производства к современному специалисту;

- разработка и введение в действие системы требований конкурсного отбора профессорско-преподавательского состава с учетом систематического участия в исследовательской работе, публикаций в ведущих отечественных и зарубежных изданиях, получения ученых степеней и званий, привлечения студентов к выполнению НИР и их результативности;

развитие собственной системы грантов для молодых научных сотрудников и аспирантов;

привлечение студентов и магистрантов к участию в финансируемых научных исследованиях;

обеспечение условий для снижения социальной напряженности, недопущения конфликтов на почве межнациональной розни, расовой и религиозной вражды в отношении иностранных студентов;

модернизация учебно-лабораторных и научно-исследовательских подразделений, приобретение техники и современного учебно-лабораторного оборудования;

плановое пополнение книжного фонда библиотеки учебной, учебно-методической и научной литературой;

расширение сферы электронного документооборота и его совершенствование;

мониторинг работоспособности системы стимулирования труда работников, системная и чёткая социальная политика в организации поддержания работников по вопросам семейного отдыха, индивидуальной работы по запросам социального характера;

реконструкция объектов студенческого городка в соответствии с нормами законодательства и современными требованиями студенческой молодежи;

расширение ассортимента, улучшение качества и снижение себестоимости продукции студенческой столовой и буфетов.

Реализация перечисленных приобретенных направлений развития академии будут способствовать устранению проблемных областей и достижению запланированных целевых показателей в области удовлетворённости потребителей.

Удовлетворение потребностей своих потребителей и предупреждение их ожиданий быстрее, чем конкуренты, позволит достичь академии наибольших успехов.

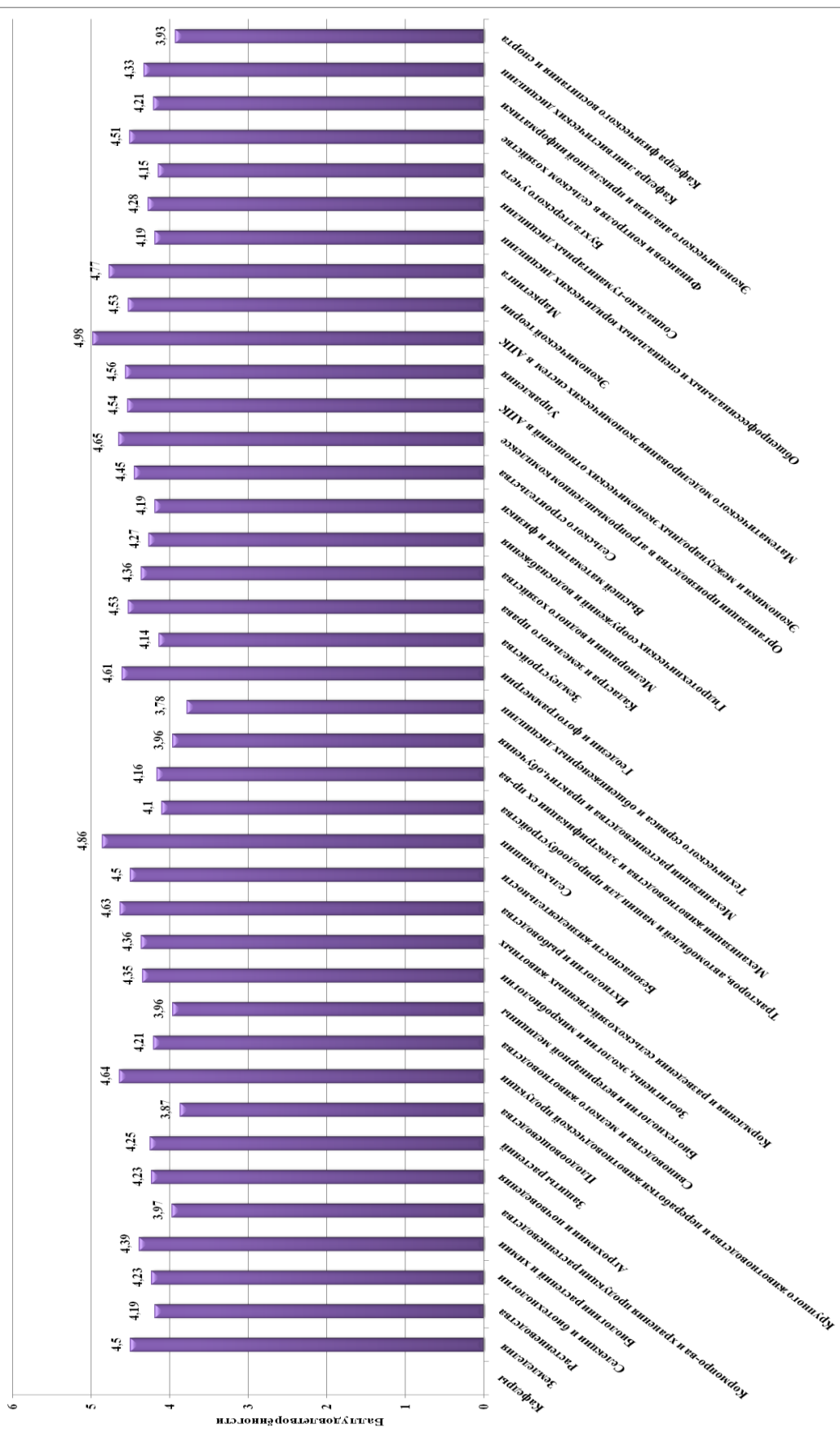
Ведущий специалист
29.07.2025

В.В.Матасёва

Зав. сектором менеджмента качества
29.07.2025

В.В.Мангутова

Результаты оценки удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон по категориям "ПЧС" в 2024+2025 уч. году



[illegible]